

Amélioration de la qualité de service

Gabon Telecom mobilise ses équipes

Maxime Serge MIHINDOU
Libreville/Gabon

En réponse aux inquiétudes de l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste (Arcep) sur la dégradation de la qualité des réseaux de téléphonie mobile, l'opérateur a organisé, le week-end dernier, un brainstorming avec tous ses responsables techniques et commerciaux.

L'OPÉRATEUR de téléphonie mobile Gabon Telecom a organisé un séminaire, samedi dernier, à l'hôtel Radisson Blu, avec tous ses responsables techniques et commerciaux pour une mobilisation générale autour des axes d'amélioration de la qualité de service offert au client. Il s'agissait de faire le point sur le débit et la stabilité de la connexion internet, de la qualité de la communication voix, de l'accueil, de l'information et des prises en charge des réclamations. Au cours de ce séminaire, l'opérateur a indi-

qué avoir investi dans la modernisation de son réseau et l'élargissement de la couverture territoriale, 130 milliards de francs en 2014 et 2015, dont 50 milliards pour la modernisation de l'équipement et 80 milliards pour le fonctionnement.

Cet investissement a permis, entre autres, de mettre en place un programme soutenu de veille et d'amélioration de la qualité de service fourni aux clients. « Ce travail d'envergure est mené en continu par des ingénieurs, techniciens et commerciaux, organisés en divisions opérationnelles et déployés à travers les services centraux, les centres techniques et agences établis dans les 9 provinces du Gabon. Une équipe d'experts internationaux assure le support des équipes de Gabon Telecom », a indiqué l'un des responsables de l'entreprise.

Au final, afin d'honorer les engagements de qualité de service envers sa clientèle et de soutenir



Photo : MZM

Les équipes de Gabon Telecom mobilisées, le 2 avril dernier à la faveur d'un séminaire organisé par la direction générale de ladite entreprise.

la politique de l'Etat en matière de développement des NTIC, Gabon Telecom assure avoir maintenu une politique d'investissement soutenue.

Ces investissements, indique l'opérateur, touchent tous les domaines fonctionnels des réseaux fixe, internet et mobile: environnement, réseau mobile, réseau internet, réseau d'accès filaire, supports de transmission national et international.

« Dans les villes, villages

et axes routiers, les investissements de Gabon Telecom pour la couverture réseau mobile sont en croissance continue. Entre 2014 et 2016, Gabon Telecom a investi un budget conséquent dans l'extension et la densification du réseau 2G, ainsi que l'implémentation des réseaux 3G/4G/4G+, dans tous les chefs-lieux de provinces et plusieurs départements. La progression du nombre de sites de couverture réseau mobile est constante: 2014 (312),

2015 (398), 2016 (406) », soutient le responsable interrogé.

OPTIMISATION • En plus du programme d'investissement, l'optimisation des réseaux d'accès radio est devenue, assure l'opérateur, un enjeu fondamental pour garantir une bonne qualité de service aux utilisateurs. « Nous menons régulièrement des campagnes d'optimisation du réseau et de maintenance préventive des équipements. Ces ac-

tions sont notamment impulsées à partir des tests de contrôle, des indicateurs de tableau de bord internes et des remontées clients (reçues des agences ou du centre d'appel 222). De même, les résultats issus des campagnes de contrôle du réseau par l'Arcep font l'objet d'une prise en charge rigoureuse, afin d'améliorer de manière continue la qualité de service du réseau », indique-t-il.

Au terme de ce séminaire, l'entreprise a réaffirmé sa détermination à asseoir son leadership en tant que premier opérateur de télécommunications au Gabon. Pour ce faire, elle va, comme par le passé, s'employer à maintenir une politique d'investissement soutenue, pour moderniser ses équipements, élargir les capacités, former son personnel et répondre avec pertinence aussi bien aux attentes de sa clientèle qu'aux prescriptions des pouvoirs publics.

Smartphone	TTC ACTUEL	PRIX À PARTIR DE MOBICASH
Alcatel OT 1042D	13 000	8 500
Alcatel OT 1046D	13 000	8 500
Samsung Galaxy J1	75 000	65 000
Alcatel Idol S2 Mini	110 000	75 000
Nokia Lumia 635	99 000	75 000
Samsung Galaxy S6	530 000	490 000
iPhone 6	590 000	490 000

Mobile

Super promo avec Mobicash

Génial! chez Gabon Telecom c'est possible de t'offrir un smartphone 4G à un prix réduit via Mobicash, Compose *555# et suivre les instructions. La souscription à Mobicash est rapide et facile, elle se fait dans toutes les agences Gabon Telecom ou dans un point de vente agréé.

Gabon Telecom
L'avenir vous appartient